

**ZARZĄDZENIE NR SG.120.12.2016
BURMISTRZA ZDZIESZOWIC**

z dnia 20 maja 2016 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2016r. poz. 446) oraz § 41 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Zdziechowicach - Zarządzenie Nr SG.120.34.2015 Burmistrza Zdziechowic z dnia 30 grudnia 2015r. zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Zarządzenia określa zasady przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Zdziechowicach.

2. Postanowienia zarządzenia stosuje się również do:

- 1) skarg i wniosków przekazanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne;
- 2) materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

3. Ilekroć w Zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Radzie - należy przez to rozumieć Radę Miejską w Zdziechowicach;
- 2) Burmistrzu - należy przez to rozumieć Burmistrza Zdziechowic;
- 3) Zastępcy Burmistrza - należy przez to rozumieć Zastępcę Burmistrza Zdziechowic;
- 4) Sekretarzu - należy przez to rozumieć Sekretarza Gminy Zdziechowice;
- 5) Skarbniku - należy przez to rozumieć Skarbnika Gminy Zdziechowice;
- 6) Urzędzie - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Zdziechowicach;
- 7) pracownikowi Referatu Organizacyjnego - należy przez to rozumieć imiennie wyznaczonego pracownika Referatu Organizacyjnego odpowiedzialnego za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 2. 1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę podmiotu) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół musi zostać podpisany przez zgłaszającego oraz pracownika przyjmującego skargę lub wniosek. Wzór protokołu stanowi załącznik do Zarządzenia.

§ 3. 1. Obywatele przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

- 1) Burmistrza, Zastępcę Burmistrza - w każdy poniedziałek od godz. 14:00 do godz. 16:00, po uprzednim zgłoszeniu telefonicznym;
- 2) Sekretarza - codziennie w godzinach pracy Urzędu tj. od godz. 7:30 do godz. 15:30;
- 3) Kierowników Referatów oraz pozostałych pracowników - codziennie w godzinach pracy Urzędu tj. od godz. 7:30 do godz. 15:30;

2. Obsługę Burmistrza i Zastępcy Burmistrza w dniu przyjmowania interesantów zapewniają:

- 1) od strony organizacyjno-biurowej - pracownik Referatu Organizacyjnego;
- 2) od strony merytorycznej - właściwe rzeczowo referaty.

3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć powinna być umieszczona na tablicy ogłoszeń Urzędu oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.

§ 4. 1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się pracownikowi Referatu Organizacyjnego - inspektorowi Aleksandrze Bukowińskiej.

2. Skargi i wnioski składane i przekazywane do organów gminy rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika Referatu Organizacyjnego.

3. W przypadku gdy Burmistrz nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, przekazanie wg właściwości następuje w drodze pisma przewodniego, które sporządza w dwóch egzemplarzach pracownik Referatu Organizacyjnego. Jeden egzemplarz przekazuje się razem z oryginałem skargi lub wniosku do organu właściwego natomiast drugi włącza do akt pozostających w Referacie Organizacyjnym razem z kserokopią skargi lub wniosku.

4. Przesłanie skargi lub wniosku zgodnie z właściwością następuje w formie przesyłki listowej poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

§ 5. 1. Skargi na Burmistrza oraz kierowników jednostek organizacyjnych gminy, z wyjątkiem spraw dotyczących zadań zleconych z zakresu administracji rządowej, przekazuje się do rozpatrzenia Radzie Miejskiej w Zdzeszowicach.

2. Skargę na Zastępcę Burmistrza, Sekretarza lub Skarbnika rozpatruje Burmistrz. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przygotowuje pracownik Referatu Organizacyjnego.

3. Skargę na działalność kierowników referatu rozpatruje Burmistrz, Zastępca Burmistrza, Sekretarz lub Skarbnik, zgodnie z podziałem nadzoru nad komórkami organizacyjnymi Urzędu.

4. Skargę na działalność pracowników Urzędu rozpatruje zgodnie z właściwością bezpośredni przełożony. Gromadzi on dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy i wraz ze swoją opinią przekazuje pracownikowi Referatu Organizacyjnego, który sporządza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, które następnie przedkłada do podpisu Burmistrzowi, który podejmuje ostateczną decyzję w sprawie sposobu załatwienia skargi.

5. Wnioski składane do Urzędu rozpatruje pracownik merytoryczny wyznaczony przez Burmistrza, który przygotowuje projekt odpowiedzi i przekazuje go pracownikowi Referatu Organizacyjnego.

§ 6. Kierownicy Referatów zobowiązani są do:

- 1) niezwłocznego przekazania pracownikowi Referatu Organizacyjnego pisma mającego charakter skargi lub wniosku;
- 2) należytego i terminowego załatwiania skarg i wniosków;
- 3) przekazania pracownikowi Referatu Organizacyjnego pełnej dokumentacji zgromadzonej w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku, po zakończeniu postępowania;
- 4) sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem przez pracowników właściwych procedur w zakresie skarg i wniosków.

§ 7. 1. Pracownicy powinni przystąpić do rozpatrywania sprawy bez zbędnej zwłoki z zachowaniem terminów podanych w art. 237 § 1 i 2 Kodeksu postępowania administracyjnego.

2. O każdym niezakończonym w terminie, o którym mowa w ust. 1 pracownik Referatu Organizacyjnego zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazuje nowy termin załatwienia sprawy.

§ 8. 1. Bieżącą kontrolę przestrzegania zasad określonych w niniejszym zarządzeniu sprawuje Sekretarz.

2. Pracownik Referatu Organizacyjnego w każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w procesie załatwiania skarg i wniosków przez pracowników Urzędu sygnalizuje zaistniałe nieprawidłowości właściwemu przełożonemu, powiadamiając jednocześnie Sekretarza.

§ 9. 1. Pracownik Referatu Organizacyjnego sporządza roczną analizę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków obywateli przez poszczególne Referaty Urzędu.

2. Po zatwierdzeniu analizy przez Sekretarza jej wyniki przedstawiane są Burmistrzowi.

§ 10. 1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016r. poz. 23) oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46) oraz przepisy rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz. U. Nr 14 poz. 67).

2. Traci moc Zarządzenie Nr SG.120.28.2015 Burmistrza Zdzeszowic z dnia 2 grudnia 2015r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
[Signature]
mgr *Agnieszka* Zimmerman